

MÉDIATION DU DÉPARTEMENT DU VAL-DE-MARNE

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Médiation départementale

23/06/2025



Le mot du Président

Au-delà des réponses apportées aux sollicitations au quotidien par la Médiation, ce Rapport annuel est comme une « photo » des activités du Département prise sous un angle différent. La médiation est un appui précieux dans l'apaisement des relations entre les usagers et l'administration. Cette mise en avant des sujets récurrents de mécontentements ou d'interrogations est un outil précieux pour les élus et l'administration, qui m'incite parfois à modifier certains aspects du fonctionnement des services.

Olivier Capitanio

Président du
Département
du Val-de-Marne

Les sollicitations enregistrées en 2024 sont en augmentation de 236 % depuis 2019. Je constate avec satisfaction que le pourcentage concernant les services départementaux progresse légèrement, ce qui répond à une triple gageure : faire connaître ce dispositif, tout en veillant à répondre à toutes les sollicitations, sans pour autant révéler une explosion des réclamations impliquant un différend avec notre collectivité.

Avec 535 sollicitations en 2024 et un délai moyen de 14 jours pour clôturer ces démarches, ces activités répondent aux attentes de la collectivité d'une médiation à l'écoute des habitants. Pour préserver le contact humain et favoriser le recours aux prestations et services, le Département a fait le choix de porter à 31 le nombre de permanences décentralisées dans les communes. Au moment où les démarches administratives se dématérialisent de plus en plus, je note que la Médiation a pu en constater les effets bénéfiques.

La généralisation d'une médiation proposée aux allocataires du RSA ayant déposé une requête devant le Tribunal administratif, réintroduit par ailleurs un espace de dialogue propre à dénouer des différends et produit des effets positifs. L'expérimentation de la médiation avec les personnes qui ont fait recours devant le TA de Melun suite au refus de Carte Mobilité Inclusion de stationnement va se poursuivre en 2025. Le Département s'inscrit ainsi dans une démarche d'accompagnement et de prise en compte des difficultés des usagers à activer des dispositifs très complexes en matière de RSA et de prise en compte du handicap.

L'Exécutif départemental est très attentif à l'amélioration des délais d'instruction et de règlement des différends, en évitant le recours aux tribunaux longs et couteux pour la Collectivité et les usagers. Certes, l'administration et les agents de notre Collectivité peuvent commettre des erreurs d'interprétation. Mais nous devons pouvoir, le cas échéant, prendre en compte de nouveaux éléments, reconstruire le point de vue de l'usager et sa situation particulière. Cette année, j'ai souhaité répondre aux recommandations de la Médiation visant à l'amélioration du service rendu aux usagers. Avec la Direction générale des services nous continuons à y être attentifs, en engageant les services départementaux à s'inscrire dans cette démarche.

L'image d'une Collectivité à l'écoute de ses habitants, reste au cœur des préoccupations de ses élus. C'est pourquoi la médiation s'impose désormais dans une société démocratique comme un mode alternatif dans la prévention et la résolution des conflits. Dans ce contexte, je ne saurais trop conseiller aux collectivités du Val-de-Marne de se doter d'un tel dispositif.

Je remercie la Médiatrice et sa collaboratrice Mme Mouchrik, pour leur investissement et leur contribution à l'amélioration de la qualité du service rendu au public. J'associe à ces remerciements les services départementaux qui participent activement à la qualité des réponses apportées et à la mise en place des recommandations.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport, présenté lors de la séance de l'Assemblée Départementale du 23 juin 2025.

Le mot de la médiatrice



Claude Roussel-Brun

Médiatrice du
Département

« La médiation c'est un moment d'humanité dans des procédures parfois kafkaïennes ».
Pierre Drai

Ce 6e Rapport de la Médiature présenté à l'Exécutif démontre encore toute l'importance d'un espace apaisé pour que l'usager puisse s'exprimer, bénéficier d'un temps d'écoute et ainsi permettre une nouvelle étude par l'Administration ou une réorientation adéquate.

En 2024, le Département était concerné par 42% des sollicitations reçues : au motif d'une non réponse, l'incompréhension d'une décision ou le dépôt d'un recours. L'aboutissement à un accord positif ou partiellement positif dans 80% des sollicitations relevant des services départementaux, met en évidence une volonté de bienveillance. Par une démarche de médiation, 17 usagers ont obtenu un changement total de la décision initiale du Département. Les personnes font ainsi l'expérience d'une Collectivité à l'écoute et qui accepte de reconsiderer une situation singulière, de décider en équité et si besoin de reconnaître une erreur.

Dans un délai moyen de 14 jours, que les sollicitations relèvent du Département ou d'une autre entité, les usagers ont obtenu des réponses grâce à la mobilisation de l'administration et de Mme MOUCHRIK la collaboratrice de la Médiatrice. Ecoute, empathie, respect, impartialité, etc. tels sont quelques-uns des qualificatifs qu'utilisent les usagers ou les professionnels pour définir la Médiation du Conseil départemental (Cf. les témoignages de l'annexe 4). Cet espace contribue à l'image d'une administration proche de ses citoyens. A notre petite échelle et sans minorer le travail accompli au quotidien par l'Administration, les objectifs visés sont constants : garantir neutralité et confidentialité, repérer les éventuels dysfonctionnements, éviter/diminuer les contentieux devant les tribunaux et présenter des recommandations aux élus.

L'an passé, Monsieur le Président avait souhaité répondre en reprenant une partie de celles-ci. Ce Rapport en fait le bilan, en présentant de nouvelles recommandations. Elles portent notamment sur la nécessité d'informer la Médiature lors d'évolutions de dispositifs et tendre vers l'arrêt des rejets implicites : d'améliorer les délais ainsi que le nombre de courriers recevant une réponse écrite.

Je tiens à remercier ici les services pour leur réactivité et la qualité des réponses apportées, leur participation à la recherche d'une décision « en équité ». En faisant parfois le « pas de côté », les Directions permettent d'apaiser les personnes et leur sentiment d'injustice, face à des administrations parfois perçues comme sourdes et aveugles à leur situation singulière.

L'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales, à laquelle le Département est adhérent, a organisé il y a peu le 3e Congrès International de toutes les Médiations. Les domaines où la médiation est devenue incontournable sont innombrables : famille, environnement, justice, consommation, relations internationales, etc. En acceptant ce regard extérieur posé par la Médiature, Le Département du Val-de-Marne reste précurseur. En France seulement 60 collectivités territoriales (Ville, Région, Département, ...) ont fait ce choix ambitieux.

Excellent lecture, en souhaitant qu'elle puisse insuffler des envies de Médiation dans d'autres collectivités et administrations Val-de-Marnaises !

SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
Portrait des demandeurs	7
MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT	8
Modalités de saisine	8
Mode de connaissance	8
Moyens mis à disposition.....	9
Fonctionnement	9
Délais de réponse	10
BILAN DE L'ACTIVITÉ 2024	11
I. LES SOLICITATIONS CONCERNANT LES USAGERS DES SERVICES DÉPARTEMENTAUX	13
Principaux sujets de sollicitations	13
Résultat des médiations	17
Les requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun	18
II. LES SOLICITATIONS RELEVANT D'UNE AUTRE INSTITUTION	19
III. BILAN DES RECOMMANDATIONS ÉMISES EN 2024	
21	
IV. RECOMMANDATIONS 2025	
22	
V. PERSPECTIVES	
24	

VI. LE POINT DE VUE DES AGENTS.....	25
ANNEXES	28
Annexe 1 – RAPPORT « CRÉATION D'UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GÉNÉRAL »	28
Annexe 2 – CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	32
Annexe 3 – CARTOGRAPHIE DES SOLICITATIONS.....	38
Annexe 4 - QUELQUES TÉMOIGNAGES D'USAGERS.....	40

INTRODUCTION

(Extraits du Rapport présenté à la séance du Conseil départemental le 23 juin 2025)

La Médiation départementale a poursuivi en 2024 ses activités en direction des usagers des services départementaux et de toutes les personnes, institutions et associations qui l'ont sollicitée conformément à la Délibération du 19/05/2014 (Cf. annexe 1).

535 sollicitations ont été enregistrées en 2024 : en augmentation de 236 % en 6 ans. (463 en 2023, 159 en 2019)

La Médiatrice s'efforce de rapprocher l'usager et les services de la collectivité, d'incarner une administration départementale bienveillante et à l'écoute. Elle s'assure qu'à chaque demande d'un usager, une réponse sera donnée par la Collectivité. Cette pratique contribue à éviter des démarches devant les tribunaux, fastidieuses pour le public comme pour le Département, en trouvant un accord admissible par toutes les parties en justice et en équité.



Cette médiation doit aussi permettre de repérer d'éventuels dysfonctionnements et de proposer aux élus des pistes d'améliorations à travailler par l'administration.

Portrait des demandeurs

Majoritairement des femmes (316 / 218 hommes). La démarche peut être faite pour le compte d'une personne par un tuteur, un proche aidant ou un élu.

Moyenne d'âge : 51 ans. Voir en Annexe 3 cartographie et répartition par ville.

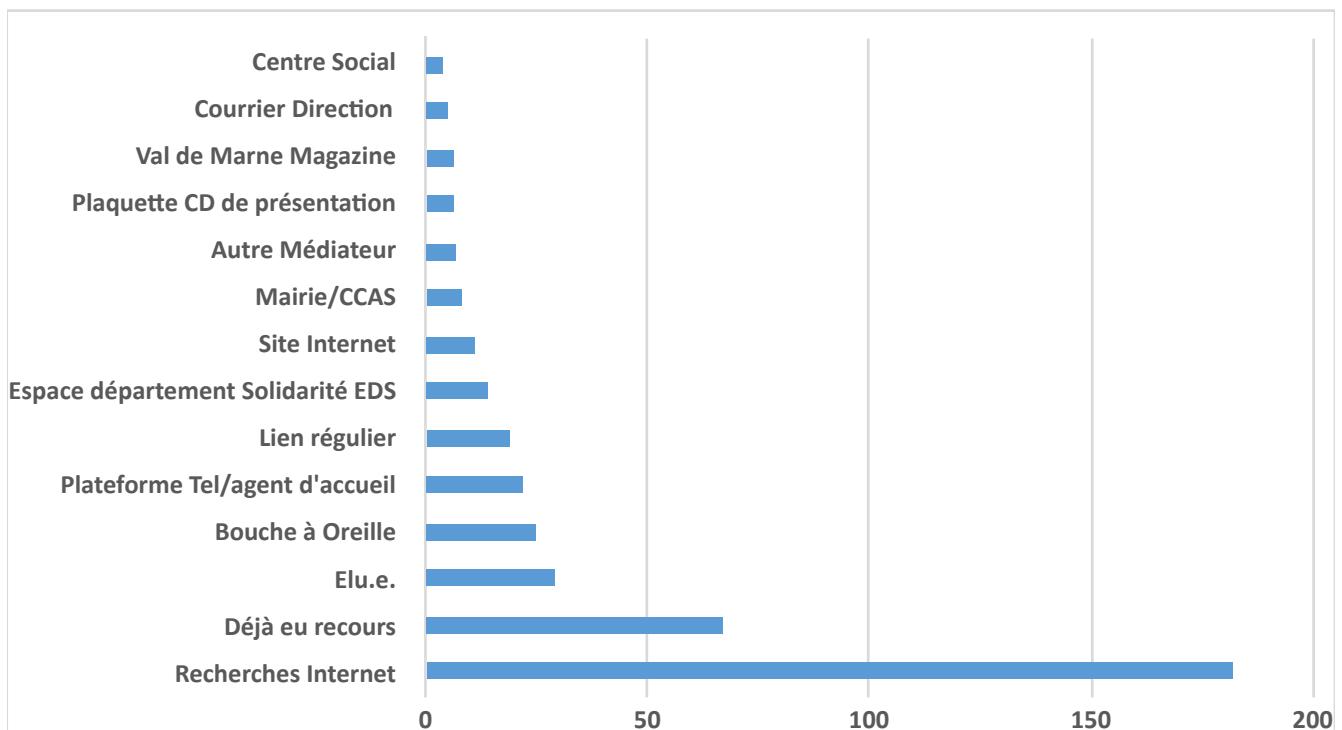
MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Modalités de saisine

Les sollicitations s'opèrent par tous moyens à convenance des usagers : courrier, téléphone, via le site internet du Département (31 %) et majoritairement par mail (48 %).

La Médiature peut être aussi directement sollicitée par un élu, un autre médiateur institutionnel (CPAM, CAF, France Travail), un travailleur social ou un délégué de la Défenseure des droits dans le cadre de liens réguliers.

Mode de connaissance



Majoritairement, le public recherche de l'aide sur internet ou sur le site du Département pour trouver un médiateur (45 %). 23% des usagers avaient déjà eu recours ou ont eu connaissance de la Médiature par le « bouche à oreille ».

Le Magazine du Département avait consacré, en mars 2024, une « Fiche pratique » présentant la Médiation. L'information sur la possibilité de solliciter la Médiatrice figure sur le site internet. La Médiation est ponctuellement mise en avant sur les réseaux sociaux du Département.

- ❖ *On notera que le grand nombre de recherches sur internet a un effet mécanique de mise en avant de cette activité. En effet, la Médiation du Conseil départemental du Val-de-Marne constitue la 1ère proposition faite par les outils de recherches en ligne, lorsque les personnes utilisent les mots « médiation en Val-de-Marne ». De ce fait, une partie importante des sollicitations ne correspond pas à notre champ d'intervention.*

Moyens mis à disposition

Au regard du nombre de sollicitations en constante progression, la Médiation a été renforcée en avril 2022 par une collaboratrice Mme MOUCHRIK.

Le nombre de sollicitations induit une charge de travail très conséquente qui n'était plus absorbable par la seule Médiatrice. Cette question des moyens est une des garanties de l'indépendance de la Médiation et de l'autonomie de l'action propre à la fonction.

« L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. » (Extrait de la Charte des Médiateurs - cf. annexe 2).



Fonctionnement

La Médiation est désormais composée de la Médiatrice et de sa collaboratrice ainsi que de Mme Sombe actuellement en formation pour préparer le départ à la retraite de Mme Mouchrik. La Médiation assure un temps d'écoute nécessaire aux usagers, l'étude de chaque situation, le travail de suivi des réponses apportées par les services en garantissant délais raisonnables et exhaustivité. La Médiatrice s'engage auprès de la personne à répondre dans un délai d'une quinzaine de jours pour régler totalement le dossier ou apporter au moins de premiers éléments de réponse.

La médiatrice sollicite en direct les directions en fixant le délai de réponse. Plusieurs échanges entre la Médiatrice et les directions sont parfois nécessaires pour obtenir la réponse la plus précise possible, compréhensible par l'usager et correspondant à son besoin. Ce dernier est régulièrement informé de l'avancement de sa sollicitation.

En moyenne, 4 démarches sont nécessaires pour faire aboutir une sollicitation (entre 1 et 21 jours selon la complexité de la situation).

À l'issue de ces échanges, un mail ou un courrier est adressé à l'usager reprenant les éléments du différend et stipulant l'issue de cette sollicitation : accord (total ou partiel), refus/maintien de la décision. Cette étape clôture la sollicitation.

Délais de réponse

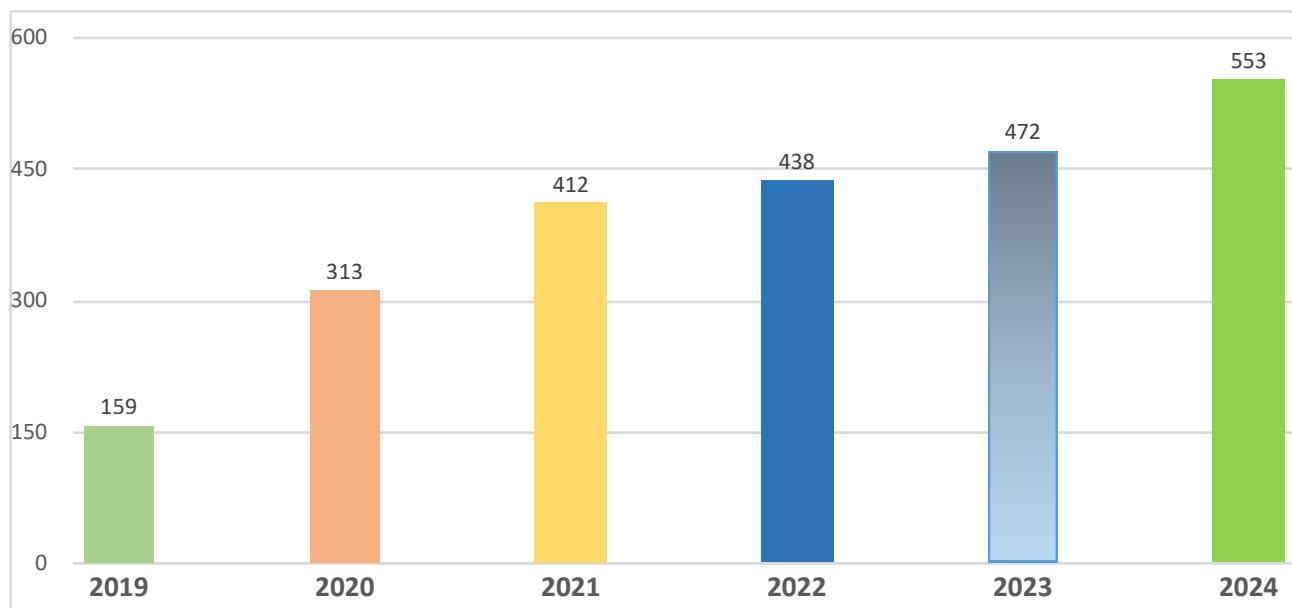
- ❖ *L'appui de la collaboratrice a permis une étude plus rapide des dossiers et un suivi resserré des échéances fixées aux directions, conjointement aux efforts notables des directions pour respecter les délais, malgré l'augmentation du nombre des sollicitations (+ 130).*
- ❖ *Il convient de souligner que ce délai s'ajoute à l'attente des usagers avant sollicitation de la Médiation.*



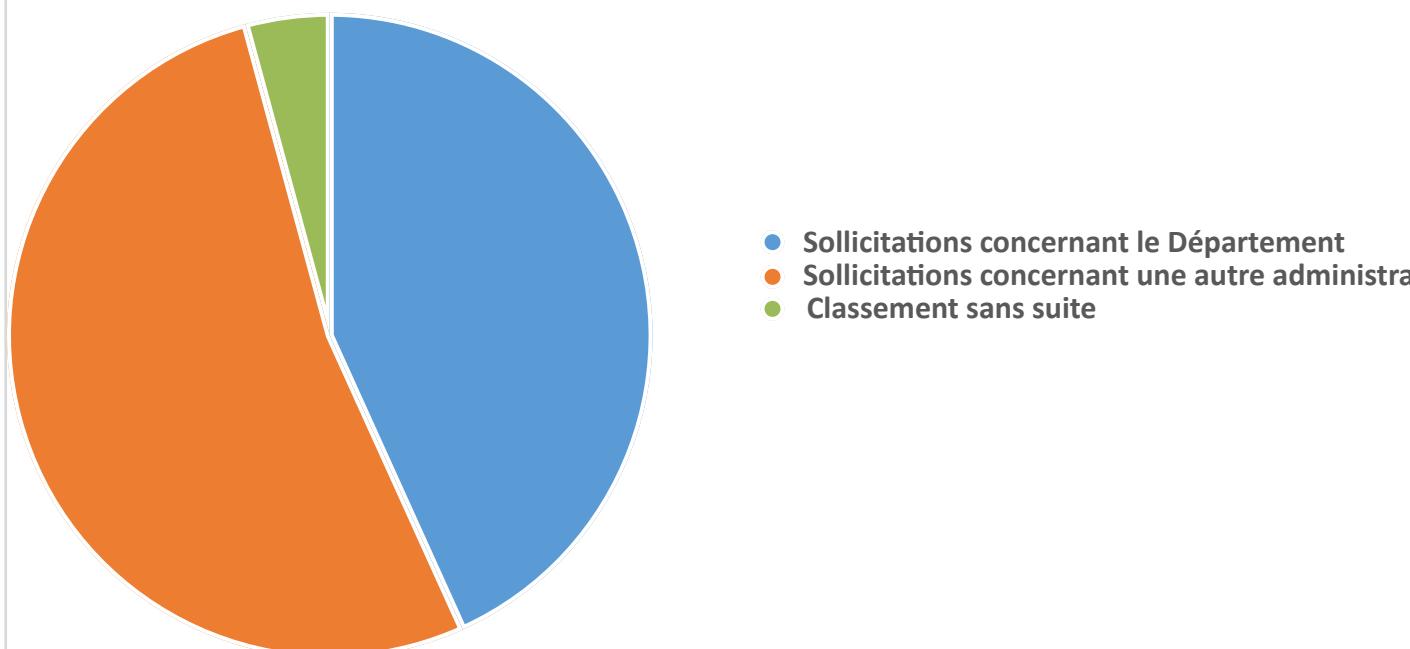
BILAN DE L'ACTIVITÉ 2024

Cette augmentation de 235 % en 6 ans ne doit pas être seulement interprétée comme une augmentation des différends avec la collectivité. Sans conteste, la plus grande visibilité donnée à la Médiation explique la très forte augmentation du nombre des sollicitations entre 2019 et 2024. La volonté réaffirmée de la Collectivité de faire connaître la Médiation par le déploiement d'une communication adaptée et le développement du partenariat, permettent une augmentation du nombre de sollicitations.

- ❖ *A ces 535 sollicitations adressées par les personnes, s'ajoutent 18 requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun concernant spécifiquement le RSA et le refus de Carte Mobilité Inclusion stationnement.*



Répartition des 535 sollicitations 2024





Pour consolider le partenariat, la « 5ème Rencontre des médiateurs institutionnels du Val-de-Marne » a eu lieu le 17/10/2024. Organisée par la Médiation du Conseil départemental, une soixantaine de personnes ont activement participé à cette initiative. Cette réunion s'est tenue en présence de Monsieur LALANDE Vice-Président du Tribunal Administratif de Melun, d'un représentant de la Préfecture, du Conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) et de la Médiation de la Région Ile de France, des médiateurs départementaux ou régionaux de la CAF/CNAV/CPAM/France Travail/Rectorat/Services Fiscaux, de nombreux Conciliateurs de justice, représentants des Points d'Accès aux Droits et Délégués de la Défenseure des droits.

Cette initiative majeure pour la médiation en Val-de-Marne a été plébiscitée par les partenaires, chaque année plus nombreux et actifs. Les médiateurs institutionnels et le représentant de la Défenseure des Droits ont souligné la qualité et la réactivité des réponses apportées au sein de ce réseau, indispensables au fonctionnement de celui-ci.

I. Les sollicitations concernant les usagers des services départementaux

228 sollicitations (172 en 2023) soit 42 % des sollicitations de la Médiation concernaient un service du Conseil départemental (dont 16 demandes en commun avec une autre institution). Il peut s'agir d'un différend avec une décision du Département, d'une interpellation suite à non réponse ou une incompréhension de la réponse.

Motif des demandes :

Principaux sujets de sollicitations

Les saisines émanent en grande majorité d'un public en grande difficulté sociale et/ou financière. Leur demande est donc présentée avec d'autant plus d'insistance ou d'urgence qu'elle reflète la précarité de leur situation. Le nombre de sollicitations doit être regardé à l'aune du nombre global d'usagers de ces services et des prestations qu'elles versent ou instruisent.

C'est principalement autour des compétences sociales du Département (RSA, enfance et famille, personnes âgées et/ou en situation de handicap) que les désaccords se cristallisent.



Hébergement et Protection de l'enfance, PMI) sont concernées par 77 % des sollicitations (en hausse de 5 %).

- ❖ On notera qu'en raison des difficultés exprimées ou repérées lors des entretiens téléphoniques, la médiatrice propose aux personnes de solliciter un travailleur social alors que la demande initiale est loin de la problématique énoncée dans un premier temps.

- ❖ La médiatrice est parfois amenée à demander une prise de contact par un Espace départemental des Solidarités (EDS) suite à une alerte émanant de la CPAM ou de la CAF.

- **La Direction de l'Autonomie et la MDPH** regroupent 101 demandes soit 44 % de toutes les sollicitations relevant du Département. Cette augmentation de 68 % des demandes en 2 ans (60 sollicitations en 2022 et 74 en 2023) reflète les difficultés rencontrées par les usagers.
 - Les sollicitations concernent 30 personnes âgées en perte d'autonomie (35 en 2023) et pour les situations de handicap : 50 adultes (38 en 2023) et 21 enfants (1 en 2023).
 - Pour les personnes âgées : elles soulignent majoritairement des délais importants de traitement des demandes de prise en charge, des dégradations de leur état nécessitant une nouvelle évaluation ou lors d'un changement de prestataire ou d'établissement. Les personnes expriment le sentiment qu'il n'y a pas de continuité dans l'étude de leur situation, que les modalités sont fastidieuses et complexes pour des aidants déjà très mobilisés.
 - Pour les personnes porteuses de handicap : il s'agit de la difficulté à comprendre le contenu des notifications reçues et les motifs de refus de Carte Mobilité Inclusion (CMI).

On notera la récurrence des reproches concernant :

- ❖ *La difficulté à joindre un correspondant de la MDPH ou de la direction de l'Autonomie (messages restés sans suite, mails non répondus...). Cela génère inquiétude, tension, sur-appel qui conduisent à solliciter la médiatrice.*
- ❖ *Les familles et usagers soulignent des délais jugés anormalement longs au regard de la prégnance de leurs demandes et l'urgence d'une prise en charge en raison de leur état de santé, suite à un déménagement ou entrée dans un établissement.*
- ❖ *Le manque de visibilité sur l'avancement de leur demande au regard des délais d'instruction très conséquents constatés.*
- ❖ *Le délai de paiement des prestataires, avec des difficultés récurrentes et une complexité des modes de calcul réglementaires, sont régulièrement soulignés auprès de la Médiation.*
- ❖ *La sollicitation de la Médiation permet de rassurer les personnes sur le fait que leur dossier n'a pas « été oublié » ou « sera bien traité ».*
- ❖ *On relève dans les propos recueillis : la difficulté pour les personnes qui constituent une demande auprès de la MDPH de bien identifier les documents permettant une évaluation ou l'étude d'un recours pour que la décision soit la plus appropriée. Les personnes pensent (à tort) qu'ils seront convoqués à la MDPH pour rencontrer un spécialiste et pourront ainsi expliquer leur situation pour une évaluation plus précise. La Médiation réalise un travail d'information sans systématiquement solliciter la Direction concernée.*

- **La Direction de l'Action Sociale de l'Insertion et du Parcours vers l'Emploi** est concernée par 46 sollicitations (51 en 2023) soit 20% de toutes les sollicitations relevant du Département.

Cette direction a été régulièrement sollicitée pour recevoir rapidement des personnes. Suite à un entretien avec la Médiation et au regard de leur sollicitation, 20 familles ont été orientées vers un Espace départemental des Solidarités (EDS) pour un accompagnement et une évaluation sociale.

23 demandes concernent leur relation avec un EDS : soit dans l'attente d'un rendez-vous soit pour contester les conditions de leur accompagnement social.

5 usagers sollicitaient l'attribution d'une aide financière d'urgence au regard de leur situation ou des précisions sur le refus de celle-ci.

25 sollicitations concernent un indu d'allocation RSA et une demande de remise de dette. Il s'agit aussi de contestations de fausses déclarations ou de qualification de fraude notifiée par la CAF et de refus d'ouverture de droit au RSA.

- ❖ *On notera des délais importants entre la détection initiale d'un indu par la CAF et la notification définitive aux usagers de la décision du Département à leur encontre, fixant le montant de la remise de dette et le montant restant à leur charge.*
- ❖ *On notera que la Médiature est intervenue 15 fois à la demande d'un travailleur social pour être en interface entre les démarches d'accompagnement social mises en œuvre en EDS et une autre institution dans le cadre d'un intérêt mutuel bien identifié.*



- Les sollicitations relevant de la **Direction des Relations à la Population et plus spécifiquement du Service des Aides à la Mobilité** : ces 19 interpellations concernent des demandes de remboursement de carte Imagin'R (5) et des aides à la mobilité Navigo/ carte améthyste (14). Il s'agit dans la plupart des cas d'une incompréhension des personnes suite à un refus qui leur est opposé ou d'une difficulté à réaliser les démarches par internet.
 - ❖ *On notera que ce type de difficultés se résout rapidement, suite à l'orientation vers les points d'accueil ou vers les gestionnaires du service qui accompagnent les usagers dans leurs démarches à réaliser sur internet. Ces « relais » restent indispensables.*
 - ❖ *Le service est extrêmement réactif aux sollicitations et a modifié sa décision pour 2 personnes suite à une nouvelle étude de la situation au regard des éléments complémentaires présentés.*
- La **Direction de l'Hébergement des Familles Vulnérables** est concernée cette année par 14 sollicitations (2 en 2023).
 - ❖ *Cette augmentation est liée à la fois au changement des durées de prise en charge de l'hébergement et à la mention de la possibilité de recourir à la médiation en cas de contestation.*

- ❖ Il s'agit uniquement de femmes, dont le plus jeune des enfants atteint l'âge de 3 ans et pour lesquelles le Département notifie par écrit une fin de prise en charge à cette échéance, conformément au contrat signé au début de la mesure.

- La **Direction de la Protection de l'Enfance et de la Jeunesse** est concernée par 10 sollicitations (7 en 2023).
 - La médiation est sollicitée par des familles qui vivent douloureusement le placement d'un enfant et la décision du juge. Pour mémoire, une médiation ne peut être sollicitée pour contester une décision de justice. Elle ne peut intervenir que sur les conditions de la mise en œuvre de cette décision de justice.
 - La médiation agit pour rassurer les familles, expliquer les étapes des procédures et la place de chacun, en s'assurant que les conditions d'accueil et d'accompagnement social sont bien mises en œuvre de façon respectueuses et bienveillantes.

- ❖ On notera que ce « petit » nombre de sollicitations mobilise beaucoup la Médiation en termes de temps dévolu à chaque parent pour l'écoute et la reformulation.

- ❖ Le délai moyen de réponse est de 11 jours hormis un dossier nécessitant un entretien individuel réalisé après 118 jours d'échanges.



- Pour la **Direction des Ressources Humaines** : 10 sollicitations ont été enregistrées.
 - ❖ Pour mémoire le champ d'intervention de la médiatrice exclu les différends de la Collectivité avec ses agents. Les sollicitations sont uniquement transférées à la direction avec l'accord des personnes. La Médiation intervient pour s'assurer que les personnes auront une réponse explicative, écrite, à leurs courriers.

 - ❖ Concernant des difficultés sociales du personnel, les personnes sont écoutées, rassurées sur la confidentialité des échanges et orientées vers le service concerné (demande de logement, accompagnement budgétaire).

- La **Direction de la petite enfance / crèches** est cette année concernée par 6 sollicitations.
 - ❖ Pour 3 d'entre elles, il s'agit de demande de places en crèche. Ce motif n'entre pas dans le cadre du champ d'intervention de la Médiation. Des explications sont apportées aux familles.

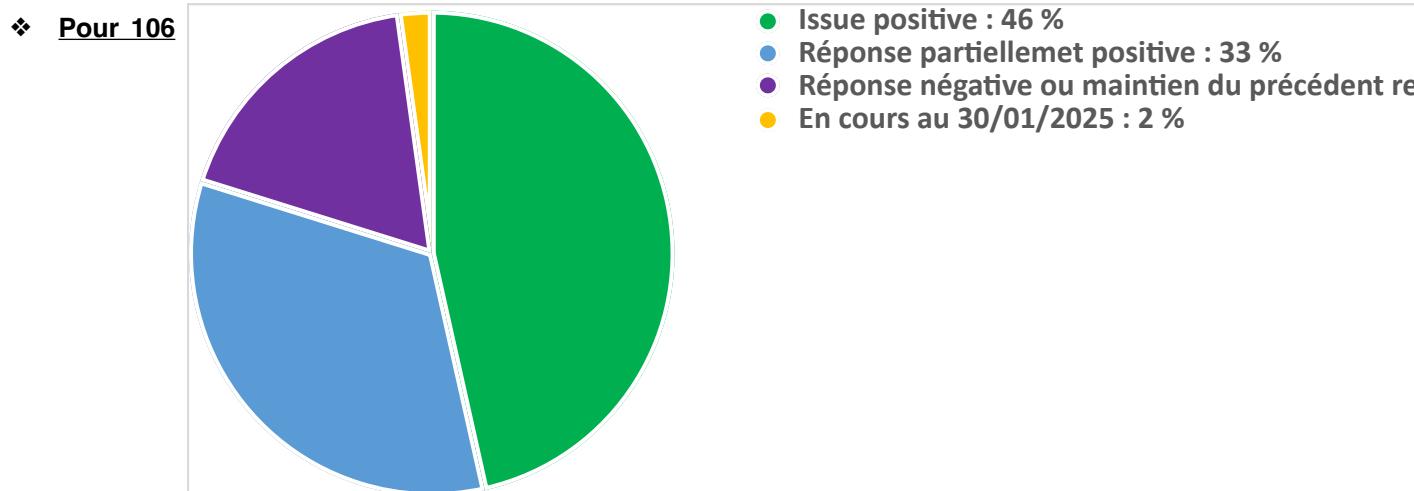
- ❖ *Deux familles contestaient le paiement de factures anciennes (dont une devant le Tribunal administratif). La mobilisation des différents intervenants a permis de répondre aux familles.*

- **La Direction Jeunesse Sport Villages Vacances** : 6 sollicitations concernant les Villages, le financement du BAFA et SOS Rentrée.
 - ❖ *Les services ont pu apporter des éléments de réponse et contacter les usagers pour accompagner les démarches.*
 - ❖ *Le Département a modifié sa décision pour une situation.*

- **La Direction de la Voirie et des Mobilités** : 5 sollicitations.
 - ❖ *Les personnes ont sollicité la médiation dans « l'espoir » de travaux à venir sur une route départementale ou suite à l'absence de réponse à leur sollicitation.*
 - ❖ *Les sollicitations soulignant la dangerosité de certaines portions de routes départementales font l'objet par la Direction d'une étude pour objectiver la situation et si besoin d'une réorientation vers les pouvoirs de police dévolus aux Maires.*

Résultat des médiations

Quelques chiffres pour éclairer la portée des démarches de médiation réalisées :



- personnes et 46 % des sollicitations, une issue favorable** a été réservée aboutissant à un accord des parties (48 % en 2023).
- *Ce chiffre indique un niveau d'erreurs ou de retards au détriment de l'usager et la production de préjudices pour celui-ci. Il souligne tout l'intérêt de la médiation et d'une attention particulière à accorder à ces situations pour investiguer ce qui a généré ce dysfonctionnement ou incompréhension.*

 - ❖ **Pour 17 de ces 106 sollicitations, l'usager a obtenu un changement de la décision initiale** de la Collectivité (Directions de l'action sociale, de l'autonomie, de l'hébergement des familles vulnérables et les aides à la mobilité). Ainsi **16 % des sollicitations** relevant du Conseil départemental ont reçu une issue très positive suite à la sollicitation de la Médiature.
 - *Grâce au travail de relecture des directions, avec parfois la production de documents complémentaires demandés aux usagers par la Médiature, ce pourcentage est en augmentation (12% en 2023).*

- On notera que si l'administration a pu commettre une erreur par méconnaissance, manque de discernement ou de bienveillance, elle est aussi en capacité de revenir sur sa décision et de rétablir l'usager dans ses droits.
 - En faisant droit aux usagers, le Département renoue un dialogue, rassure les personnes sur leur capacité à agir et à être entendu. Il rapproche l'administration et le citoyen en faisant preuve d'humanité et d'équité. Ces démarches diminuent d'autant le risque de contentieux au Tribunal Administratif.
- ❖ **La sollicitation de 76 personnes a abouti à un accord partiel** : l'usager n'a pas obtenu satisfaction sur la totalité de sa demande initiale, mais une amélioration de la décision du Département ou des explications plus conséquentes et compréhensibles lui permettant d'améliorer sa situation.
- ❖ Au total, **80 % des sollicitations relevant de la collectivité ont reçu une réponse positive ou partiellement positive.**
- ❖ **Pour 41 usagers, la décision initiale de refus a été confirmée, accompagnée par un temps d'explication.**
- Le taux de maintien des décisions est en augmentation, notamment en raison des difficultés des services à moduler un dispositif. Ainsi le Département a accordé un seul dépassement du délai de prise en charge d'un hébergement (en concertation avec une municipalité qui allait reloger Madame quelques semaines plus tard.)
 - Malgré le taux de 18 % de maintien du refus ou de réponse partiellement positive (33 %) en faveur de l'usager, le niveau de satisfaction exprimé par l'usager est plus élevé.
 - Les personnes remercient pour ce service, la prise en compte de leur démarche, le fait même d'avoir été écouté et surtout d'avoir eu une réponse après de multiples démarches restées sans suite. Même pour un constat de désaccord, ce temps d'écoute, de reformulation, d'attention et de conseils pour une réorientation si besoin, est perçu de façon positive par les personnes. (Cf. annexe 4 : quelques extraits de témoignages d'usagers en 2024).



Les requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun

Aux 535 sollicitations adressées par des personnes, s'ajoute 18 requêtes transmises par le Tribunal Administratif de Melun concernant spécifiquement le RSA et le refus de Carte Mobilité Inclusion Stationnement.

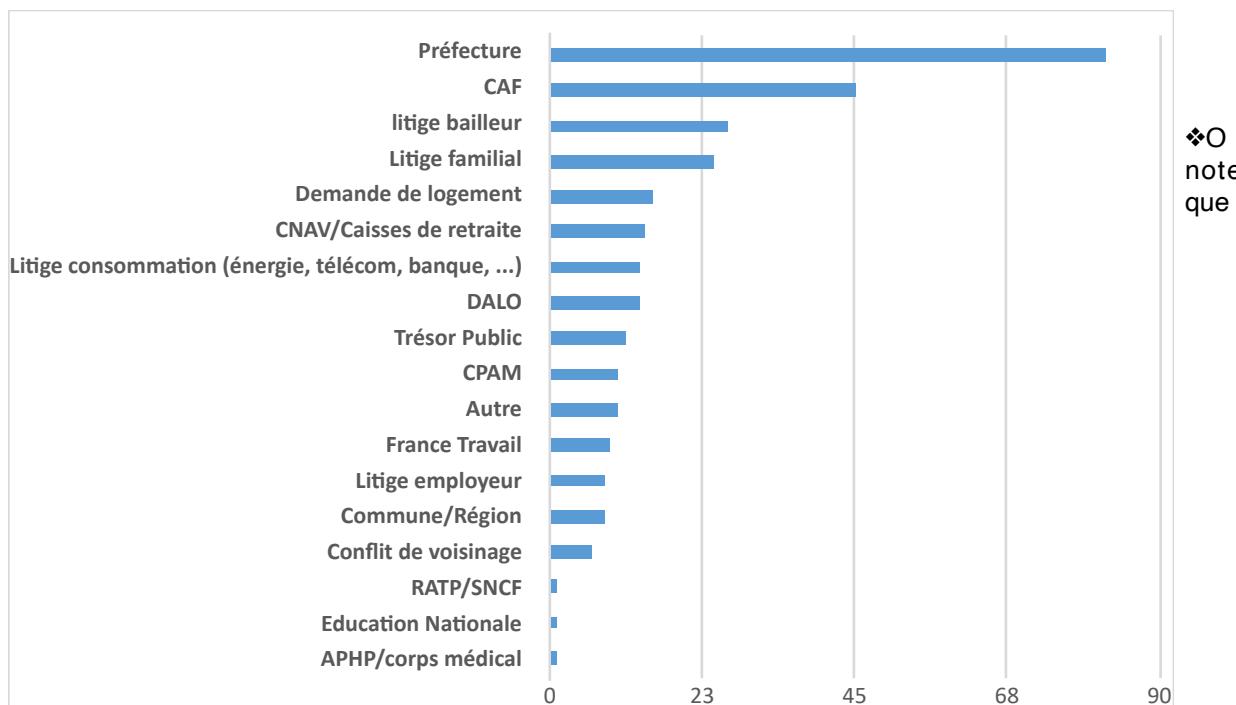
- ❖ L'objectif de cette « médiation préalable proposée » est conforme aux principes généraux qui ont prévalu à la mise en place de la Médiation, notamment pour la réduction des contentieux devant les Tribunaux.

- ❖ Pour la Direction de l'Action Sociale (DASIPÉ) : suite à l'expérimentation de cette médiation proposée aux personnes ayant déposé une requête devant le Tribunal Administratif concernant le RSA, le Tribunal de Melun a transmis de nouveaux dossiers donnant lieu à 10 ordonnances.
- ❖ Pour la Direction de l'Autonomie : une expérimentation sur 10 requêtes s'est mise en place. Un bilan sera présenté à l'Exécutif pour préconiser la généralisation du processus.
- ❖ La Médiatrice étudie chaque requête afin d'évaluer au préalable si une médiation peut intervenir. Les personnes sont contactées pour obtenir leur accord. Une ordonnance rédigée par le Tribunal ouvre ensuite 2 mois pour une démarche de médiation.
- ❖ On notera que les délais du TA sont actuellement de 24 à 30 mois ce qui offre du temps pour ce dialogue.
- ❖ La Chambre des Médiations du Tribunal a adressé 15 requêtes supplémentaires fin 2024 qui seront étudiées en 2025.
- ❖ Un nouveau bilan est en cours de finalisation avec le Tribunal concernant le RSA et les refus de carte pour évaluer le nombre de personnes qui, depuis 2023, ont finalement retiré leur requête suite à la médiation ou en cas de maintien, la décision du Tribunal.

II. Les sollicitations relevant d'une autre institution

299 sollicitations relèvent d'une autre administration ou institution.

Elles se répartissent ainsi :



sollicitations sont communes aux services du Conseil départemental et à la CAF, CNAV, CPAM ou France Travail. En effet, les actions de ces partenaires ont une incidence directe sur les décisions des services de l'APA ou sur le RSA. L'inverse est aussi vrai concernant la MDPH et le versement de l'AAH par la CAF.

- ❖ *Toutes les sollicitations, quel que soit le motif ont fait l'objet d'une étude attentive. L'échange et l'écoute de ce public permettent de cerner les difficultés rencontrées, de les orienter à bon escient et de faciliter leurs démarches.*
- ❖ *Même si une médiation au sens strict du terme n'est pas mise en place, le service rendu à l'usager est bien réel. Cette posture respectueuse fait la démonstration de l'attention que le Département porte à l'ensemble des citoyens Val-de-Marnais. Le nombre de remerciements et l'étonnement des usagers sur cet accompagnement est une réelle satisfaction. (Cf annexe 4 : quelques extraits de remerciements d'usagers en 2024).*
- ❖ *D'autres partenaires, orientent vers la médiation départementale des personnes pour lesquelles ils sont intervenus pour régulariser un droit mais, à cette occasion, ont repéré une fragilité. Ces sollicitations sont transmises à la direction de l'Action Sociale pour un accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux départementaux.*

Ces 299 sollicitations relèvent de façon récurrente de la **CAF : 45** (44 en 2023, 51 en 2022) et de la **Préfecture : 82** (78 en 2023 et 61 en 2022).

➤ **Pour la CAF :**

- ❖ Avec l'accord des personnes, leur demande est directement transmise à la Médiatrice de la CAF. Il en est de même pour le public de Pôle Emploi, CNAV, CPAM, Trésor public, Education nationale. Il s'agit généralement de personnes ayant un litige avec cette administration ou qui n'ont pas reçu de réponse à leur situation particulière et urgente. Leur service de médiation examine ces demandes avec diligence.

➤ **Pour la Préfecture :**

- ❖ 82 personnes ont contacté la médiatrice pour demander une intervention car elles ne reçoivent pas de réponse à la suite de leur demande de renouvellement de leur titre de séjour. Les délais se trouvent dépassés et les personnes n'obtiennent pas de justificatifs indiquant le traitement en cours. La Médiature est régulièrement sollicitée par des travailleurs sociaux d'EDS et des référents autonomie ou d'insertion pour leurs usagers. Il s'agit aussi parfois d'agents du Conseil départemental pour leur situation personnelle. Ces retards peuvent induire des licenciements, des pertes de droits (CAF/AAH, etc.) et de ce fait, nécessiter le versement par le Département de prestations financières en cas de rupture de revenus pour des familles avec enfants mineurs.
- ❖ Faute d'interlocuteur privilégié, les personnes sont orientées vers les délégués de la Défenseure des droits et les points d'accès au droit.

Une orientation et un accompagnement :

- ❖ Les sollicitations qui ne relèvent pas du Conseil départemental reçoivent une réponse sous 3 jours en moyenne. Après étude de la situation, les personnes sont orientées vers l'interlocuteur dédié ou le plus apte à répondre. Si besoin, ces dernières sont accompagnées dans leurs démarches. L'augmentation notable de la mise en place de services de Médiation facilite les démarches des usagers en direction des administrations mais aussi des prestataires de service (médiateurs de la consommation, RATP/SNCF, banques, mutuelles, ...).

- ❖ Depuis octobre 2024 la Médiation de la CAF peut aussi être sollicitée par internet et plus seulement par courrier postal. On notera cependant que, majoritairement, les sollicitations des médiateurs institutionnels ne peuvent se faire que directement par l'usager et par internet via un portail dédié. La réorientation des usagers doit donc être accompagnée pour rassurer et faciliter les démarches.
- ❖ Les 17 points **France Services** répartis en Val-de-Marne participent à ce travail dans la mesure de leurs moyens.

Répartition des réorientations :

* DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement : gestion du dispositif DALO (Droit au logement opposable).

* PAD/MJD : Point d'Accès au Droit (16) et Maison de la Justice et du Droit (2).

Le résultat de ces réorientations :

- ❖ Avec l'accord des familles, les sollicitations sont directement transférées de Médiation à Médiation. 64 sollicitations ont ainsi été transmises à la CAF, la CPAM, la CNAV et France Travail. 33 de ces usagers ont reçu une réponse directe de ces Médiations.
- ❖ Pour 16 sollicitations, la mobilisation conjointe des services de médiation de plusieurs administrations a été nécessaire au règlement de situations complexes (CAF et France Travail ou CAF, CNAV et Département, ...). Cette mobilisation, le plus souvent à la demande de travailleurs sociaux, a permis de régulariser des demandes en attente depuis de longs mois.
- ❖ On notera **le versement de 56 718 € (ou effacement de dette)** par d'autres organismes suite à l'interpellation directe par la Médiation du Département. Il ne s'agit que des sommes portées à connaissance par 8 familles concernant la CAF, la CPAM, la CNAV et France Travail. Ce montant est donc à minima. Ces sommes étaient dues aux personnes ou réclamées de façon erronée. Cette démarche est très appréciée par des personnes en colère contre des services publics sourds à leur détresse et mises en situation de fragilités sociales et/ou financières.

III. Bilan des recommandations émises en 2024

Le Président du Département avait souhaité répondre aux recommandations de la Médiatrice dans un courrier du 28/08/24.

- ❖ **Proposition d'une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif suite à un refus de carte mobilité inclusion** : cette expérimentation s'est mise en place avec un fort investissement de la Direction de l'Autonomie et de la MDPH pour mieux cerner l'étendue des possibles pour chaque situation d'usager, apporter du conseil aux demandeurs et les orienter (si nécessaire) afin de refaire une demande plus étayée.
- ❖ Concernant les nombreuses demandes relevant du **service des étrangers de la Préfecture** : au regard de l'impact sur les services départementaux ce point a été de nouveau évoqué avec les services de l'Etat par le Président.
- ❖ **Une attention particulière aux délais de réponse et à l'existence d'une réponse écrite** : une amélioration des délais et taux de réponse n'a pas pu être objectivée mais reste un motif récurrent de sollicitation des usagers auprès de la Médiature.
- ❖ La poursuite du soutien au travail de réseau de la Médiatrice pour **essaimer la culture de la médiation auprès des Exécutifs** Val-de-Marnais : n'a pas encore porté ses fruits malgré plusieurs rencontres avec des Maires.

IV. Recommandations 2025

- ❖ Au-delà de l'accueil et de l'accompagnement des usagers dans leurs démarches, la délibération du 19/05/2014 prévoit que la Médiatrice émette des recommandations et propositions dans son rapport annuel.
 - ❖ La loi de du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique précise dans son article 81 « Chaque année, le médiateur territorial transmet à l'organe délibérant de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre qui l'a nommé et au Défenseur des droits un rapport d'activité rédigé dans le respect du principe de confidentialité de la médiation. Ce rapport peut contenir des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la collectivité territoriale ou de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre. »
1. **La proposition d'une médiation aux usagers qui saisissent le Tribunal administratif suite à un refus de carte mobilité inclusion stationnement** : le bilan chiffré de cette expérimentation est actuellement en construction avec le Tribunal et la Direction de l'Autonomie. Les retours très positifs déjà fait par les personnes (écoute, explications, conseils, orientation) invitent à la généralisation de cette démarche.
 2. **La réaffirmation de la nécessité pour les directions de présenter des excuses au nom de la Collectivité lorsqu'une erreur manifeste, une négligence, un délai manifestement déraisonnable, est constaté**. Cette recommandation retenue par l'Exécutif en 2022 paraissait avoir été intégrée dans les process, mais semble actuellement en régression.
 3. **Une progression du nombre de courriers d'usagers recevant une réponse écrite de l'administration pour tendre vers l'arrêt du rejet implicite comme mode de réponse aux usagers**. Cette question reste entière au regard des nombreuses sollicitations d'usagers ne recevant aucune réponse à leurs courriers. La Médiature invite l'administration à s'emparer de ce sujet pour éviter des recours contentieux.
 4. Au regard des **dispositifs départementaux en évolution, il convient d'informer la Médiature en amont** pour permettre réactivité, compréhension et mise en place des voies de recours (cf. en 2022/2023 l'anticipation avec les directions des évolutions du dispositif insertion ou les modifications des modalités de prises en charge des hébergements de familles vulnérables). Cette démarche écarte aussi la multiplication des recours devant le Tribunal administratif.

Réponse de Monsieur le Président du Département du Val-de-Marne aux recommandations de la Médiatrice :

“

Madame la Médiatrice départementale,

L'augmentation des sollicitations adressées à la Médiation départementale met en évidence la diffusion constante auprès du grand public de la connaissance de ce dispositif, relayé tant par les institutions qu'au quotidien, par les agents départementaux. Cette diffusion et cette appropriation est en soi un motif de satisfaction, car comme j'ai eu l'occasion de vous l'indiquer au cours de la présentation de votre rapport, la médiation, qui pose le dialogue comme pierre angulaire de la relation au citoyen, est un réel outil pour rapprocher les usagers de l'administration et de leurs élus, et de faire vivre une démocratie d'actions concrètes.

La photographie que vous établissez des sollicitations qui vous parviennent permet en outre d'attirer l'attention de chacun sur les difficultés récurrentes rencontrées par les usagers : elle nous invite collectivement à améliorer le service rendu et à en expliquer les nécessaires adaptations.

Votre rapport, et j'y souscris pleinement, souligne à nouveau la nécessité d'une systématisation des réponses écrites aux usagers, réponses rendues dans des délais raisonnables, exprimant les positions de l'administration dans des termes simples et accessibles, reconnaissant les éventuelles erreurs commises, et qui placent en leur centre la dimension humaine que revêtent nombre de ces décisions. Je demeure très attentif à cette question, y compris sur les incidences en termes de contentieux, car elle témoigne d'une marque d'attention légitime et particulièrement appréciée par un public souvent en situation de fragilité vis-à-vis des institutions.

Je note enfin avec satisfaction la poursuite de l'expérimentation de la médiation en ce qui concerne les refus de « CMI stationnement ».

Je vous remercie de votre engagement en faveur du lien entre l'administration départementale et ses usagers et vous indique que votre rapport 2024 fera l'objet d'une présentation dans l'ensemble des commissions et devant l'Assemblée départementale le 23 juin prochain.

Olivier Capitainio
Président du Département du Val-de-Marne

V. Perspectives

La médiatrice départementale va poursuivre et consolider les travaux déjà engagés avec les partenaires.

❖ **Développement du travail en interne :**

- Intensification des rencontres avec la Direction Générale et les directions de l'Administration départementale.
- Poursuites des présentations de la Médiation dans les services départementaux à leur demande.

❖ **Développement du partenariat et communication :**

- Conformément à la délibération de 2014, le **Département est adhérent à l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales (AMCT)** qui **constitue un réseau d'échanges, de formation, de partage d'informations et de bonnes pratiques**. Depuis octobre 2020 la Médiatrice siège au **Conseil d'Administration** et à ce titre, poursuit une collaboration active avec les autres médiateurs des collectivités territoriales.
- Poursuites des **échanges réguliers avec le Tribunal Administratif** et les acteurs de la médiation sur le département.
- **Maintien de la diffusion du rapport annuel aux partenaires**, des affichettes et de la plaquette de présentation auprès des partenaires à leur demande (CCAS, Centres sociaux, Points d'accès au droit, France Services, ...)
- **Organisation de la 6e Rencontre des médiateurs institutionnels lors de la semaine mondiale de la médiation en octobre 2025**, pour consolider ce réseau partenarial et sensibiliser les communes à la médiation institutionnelle. Proposition, à cette occasion, d'intensifier dans la communication du Département, la mise en avant de l'existence d'une médiation gratuite proposée aux habitants (site internet et réseaux sociaux).



VI. Le point de vue des agents

Nous avons souhaité cette année donner la parole aux agents de la Direction des Relations à la Population dont les différents services concourent à ce lien usagers / administration :



→ **Hélia REIS-BORGES, Référente Qualité Information, Service des accueils et de l'information du public :**

En 2024, aucun dossier de réclamation sur les services de la Médiation départementale. Une preuve exemplaire de son efficacité ! La Médiation permet de pacifier la relation aux usagers ; elle est une soupe de dialogue possible, de sortie directe de conflit avec les services départementaux et d'alternative au contentieux. Elle donne aussi à voir que la réponse aux usagers est, en tout temps, assurée par l'institution départementale.

Une idée pour aller encore plus loin :

Des référents-médiation dans chaque direction ?!

→ Virginie DELIENS, responsable de la Plateforme d'accueil téléphonique (PAT) - courriel et Angélique LAURENTI, responsable de proximité, Service des accueils et de l'information du public :

Quelles sont les réclamations les plus fréquentes que vous recevez de la part des usagers ?

Les réclamations reçues à la PAT- courriel concernent la Direction de l'Autonomie et la MDPH - Maison Départementale des Personnes Handicapées (délais trop longs d'ouverture des prestations, absence de réponse, contestations des décisions...), la Direction des Relations à la Population (notamment depuis les changements Imagine R et Améthyste) et la Direction de l'Action Sociale et de l'Insertion (pour le service insertion emploi et plus particulièrement la Mission Droits et Contentieux RSA).

Sollicitez-vous régulièrement la Médiature et pourquoi ?

L'équipe de la PAT-courriel renseigne souvent sur le service de la Médiature départementale et la sollicite également en direct. Les sujets sont souvent complexes et touchent principalement des ouvertures de droits. Une rencontre annuelle actualités-bilan est organisée pour consolider les liens très étroits construits au fil des années entre l'équipe de la PAT-courriel et la médiatrice.

Qu'est-ce que vous apporte l'existence de la Médiature au CD 94 ?

La possibilité d'orienter des usagers en conflit avec la collectivité vers la médiatrice est une véritable ressource pour la PAT-courriel. Ces sollicitations, complexes, empruntes de mécontentement voire d'agressivité, ne sont pas simples à gérer. Le recours à la Médiature permet de diminuer les tensions au téléphone/mail car les citoyens se sentent considérés. Pour les professionnels, c'est le gage d'une prise en compte juste de la situation.

Est-ce que vous pensez que cela a fait évoluer les pratiques de vos agents ?

L'équipe de la PAT-courriel a développé de bonnes connaissances des périmètres d'intervention de la médiatrice, ce qui permet d'orienter efficacement les citoyens quand la situation relève de son champ de compétences. L'orientation est plus aisée et fluide ce qui permet d'apporter des réponses de qualité, personnalisées et adaptées aux besoins des citoyens.

Si vous deviez présenter la Médiature en 3 mots, vous diriez ?

Collaboration, écoute et résolution

Le mot de la fin : Et si vous aviez quelque chose à proposer/ faire remarquer/ signaler, ... à la Médiature :

On ne change rien ! 😊

Merci à tous les agents qui au quotidien rendent plus fluides les échanges entre cette (très) grande collectivité et les citoyens.

ANNEXES

Annexe 1 – RAPPORT « CRÉATION D’UNE MÉDIATION INSTITUTIONNELLE AU CONSEIL GÉNÉRAL »

RAPPORT N° 2014-3 - 1. 3 .3 au CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

Création d'une médiation institutionnelle au Conseil général du Val-de-Marne.

Le Département du Val-de-Marne souhaite se doter d'un dispositif de médiation institutionnelle. Il s'agit d'un recours amiable et indépendant destiné aux usagers des services publics départementaux. Le médiateur rend des avis et prononce des décisions individuelles. La médiation constitue la dernière étape du recours gracieux.

Les objectifs :

Il s'agit :

- d'apporter une réponse individualisée.
- de personnaliser par la nomination d'un médiateur départemental la relation au citoyen
- de renforcer le dialogue et la confiance entre l'institution et les citoyens.
- d'améliorer la qualité du service au public et la relation aux usagers.
- d'équilibrer les rapports entre l'institution et l'individu.
- de contribuer à la lisibilité des politiques publiques.

Son rôle et son organisation :

Le recours à la médiation intervient lorsque tous les recours internes préalables sont épuisés auprès de la (des) direction(s) concernée(s). Elle se déclenche dès la saisine du médiateur. Après analyse de la recevabilité de la demande et le cas échéant des droits et devoirs des deux parties, de leur contexte et situation, le médiateur rend son avis.

La médiation départementale fera intervenir des acteurs différents :

1- le médiateur : il statue sur les demandes et donne des avis. Il est une personne qualifiée chargée de régler les litiges entre les usagers et l'administration du Département du Val-de-Marne dans le respect du principe de légalité, en faisant prévaloir l'équité. Il favorise l'accès au droit, veille au respect des droits des usagers et contribue au développement des modes de règlement amiable des litiges. Il formule des propositions visant à améliorer le service rendu.

La qualité de médiateur est incompatible avec un mandat électif de conseiller général.

Le médiateur est directement rattaché au Président du Département. Dans le cadre de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autre autorité départementale. Il est indépendant vis-à-vis de l'administration du Département du Val-de-Marne et de ses élus.

Le médiateur du Département du Val-de-Marne est désigné pour la durée du mandat du président. Au-delà, ses fonctions peuvent être prolongées de six mois qu'il soit reconduit ou non dans le cadre du nouveau mandat.

Le médiateur du Département du Val-de-Marne est compétent pour connaître des litiges entre les usagers d'une part et les services du Département du Val-de-Marne d'autre part. Il est également compétent à l'égard des organismes agissant pour le compte du Département, notamment dans le cadre de l'exécution d'une mission de service public ou d'intérêt général, dès lors qu'il existe une convention ad hoc qui le prévoit. Il examinera les demandes des seules personnes physiques.

Le médiateur ne peut intervenir dans une procédure juridictionnelle en cours, ni remettre en cause le bien-fondé ou l'exécution d'une décision de justice. Il ne peut contester le bien-fondé d'un procès-verbal de contravention.

Il ne peut pas non plus remettre en cause les décisions individuelles prises par une instance collégiale ou intervenir dans les différends d'ordre statutaire entre l'administration du Département général du Val-de-Marne et ses agents.

2. **Les correspondants du médiateur départemental** : pour le compte du médiateur, ils reçoivent les demandeurs, enregistrent les demandes, les lui transmettent. Ils assurent des permanences sur l'ensemble du territoire départemental. Les correspondants du médiateur sont volontaires pour assurer cette mission. Ils sont désignés par le Président du Département général sur proposition de la Direction générale et du médiateur.
3. **Les référents internes du médiateur** sont les équipes de direction : au sein des services départementaux, les référents répondent aux sollicitations du médiateur. Ils doivent lui fournir, dans un délai fixé avec lui, l'historique de la réponse à l'origine du différend.
4. **L'équipe administrative** : elle réceptionne et trie les appels, les courriers, les mails, les remontées des correspondants. Elle assure la correspondance du médiateur avec les directions et les usagers. Elle traite les dossiers et veille à leur suivi. Elle anime le réseau des correspondants du médiateur.

Saisine :

Tout usager des services publics du Conseil général du Val-de-Marne en litige avec un de ses services ou tout organisme agissant pour le compte de celui-ci dès lors qu'il existe une convention ad hoc peut directement saisir le médiateur départemental pour rechercher une solution amiable.

Le demandeur doit avoir un intérêt personnel et direct à agir. Sa réclamation doit être précédée des démarches préalables auprès du service ou de l'organisme mis en cause.

Si cette démarche préalable n'est pas intervenue, la demande sera réorientée vers le service compétent et le requérant en sera informé.

Si toutefois il est constaté une récurrence de non réponse par l'administration, le médiateur sera compétent pour instruire la demande même en l'absence d'une démarche préalable.

La saisine du médiateur est gratuite. Le médiateur et tous les membres de son équipe sont tenus à la confidentialité des informations qu'ils recueillent.

Les élus, services du Conseil général du Val-de-Marne ou d'autres administrations, les institutions de médiation ainsi que tout organisme public ou privé peuvent lui transmettre la réclamation d'un usager qui leur paraît relever de sa compétence.

Le médiateur peut notamment être saisi par courrier, par courriel, par télé-procédures ou en rencontrant l'un de ses correspondants dans les permanences territoriales.

Le médiateur peut s'autosaisir, le cas échéant, de situations individuelles particulièrement sensibles qui seraient portées à sa connaissance et relèveraient de son champ de compétence.

Les moyens - la méthode :

Le Conseil général du Val-de-Marne met à la disposition du médiateur les moyens nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment l'assistance administrative et ses moyens techniques. Le Conseil général fera connaître la création de la médiation et l'existence du médiateur à travers les canaux de communication dont il dispose.

Pour garantir l'égalité de traitement des demandes des usagers, l'étude des dossiers fait l'objet d'une procédure identique, tous modes de saisine confondus.

La procédure de médiation est écrite et contradictoire. Ses modalités sont fixées par le Médiateur.

Les pouvoirs du médiateur :

Le médiateur départemental dispose d'un pouvoir d'interpellation, d'investigation entendue comme la capacité à solliciter auprès des directions toutes informations utiles.

Il présente au Président du Conseil général et aux organismes concernés par son action de médiation toute proposition lui paraissant susceptible d'améliorer les services rendus ou la relation avec les usagers.

Une synthèse de ces propositions est présentée dans le rapport annuel qu'il remet au Président du Conseil général.

Au titre de ses missions, le médiateur départemental peut être membre d'associations, instances ou réseaux d'échanges mis en place dans les domaines de la médiation et de l'accès au droit. Chaque année, le médiateur rend compte au Président du Conseil général de son action en lui présentant son rapport d'activité. Ce rapport est rendu public.

Je vous prie de bien vouloir délibérer.

Le Président du Conseil général,

Rapport présenté par :

M. GUILLAUME

Vice-président du Conseil général



DÉLIBÉRATION N° 2014-3 - 1 . 3 .3 du

CONSEIL GÉNÉRAL

Séance du 19/05/2014

Création d'une médiation institutionnelle au Conseil général du Val-de-Marne.

LE CONSEIL GÉNÉRAL,

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu la loi n° 79-587 du 11 juillet 1979 modifiée relative à la motivation des actes administratifs et à l'amélioration des relations entre l'administration et le public ;

Vu la loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 modifiée relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits ;

Vu la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ;

Vu le rapport de M. le Président du Conseil général ;

Sur le rapport présenté au nom de la 1^e commission par M. Nérin ;

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ :

Article unique : Institue une médiation au Conseil général du Val-de-Marne en direction des usagers du service public départemental et un médiateur qui met en œuvre les principes de déontologie de la médiation énoncés dans la Charte des médiateurs des collectivités territoriales.

Annexe 2 – CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

CHARTE DES MÉDIATEURS DES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES

Préambule

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales regroupe les Médiateurs des villes et de leurs groupements, ainsi que des départements, quel que soit leur statut (élu, fonctionnaire territorial ou personnalité extérieure), dès lors qu'ils sont en charge de régler les litiges entre les services publics municipaux ou départementaux et les usagers.

A l'instar de l'ancien Médiateur de la République, ces Médiateurs sont des Médiateurs institutionnels dotés d'une double fonction : d'une part, faciliter la résolution des litiges entre l'administration municipale ou départementale et les usagers des services publics, d'autre part, formuler des propositions de réforme de l'Administration ou d'amélioration des règlements et des pratiques afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer ainsi à améliorer la qualité des services rendus aux usagers. Ils contribuent de ce fait à faciliter l'accès au droit.

Le recours à ces Médiateurs est gratuit et soumis à la confidentialité. Ils doivent être par ailleurs d'un accès direct et aisément accessible, leur saisine devant être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, fax ou par le biais de leurs correspondants. Ils peuvent également s'autosaisir des situations qu'ils jugent les plus préoccupantes.

Un certain nombre de principes doivent guider les Médiateurs dans l'exercice de leurs fonctions ; ces principes sont ceux qui se retrouvent dans tous les textes traitant de la médiation en général, notamment dans le code de déontologie de l'association nationale des médiateurs ou dans la charte du Club des Médiateurs de Services au Public. Ces principes rappelés ci-après constituent dès lors le cadre de référence de l'action des Médiateurs des Collectivités Territoriales :

- Indépendance et Impartialité
- Respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions
- Ecoute équilibrée et attentives des parties en litige
- Respect du contradictoire
- Confidentialité
- Sens de l'équité
- Compétence et efficacité
- Transparence

Le Réseau des Médiateurs des Collectivités Territoriales a aussi vocation à être un lieu d'échange et de soutien pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et pour favoriser entre ses membres la diffusion des expériences et des bonnes pratiques.

La présente charte énonce donc un ensemble de principes que les Médiateurs membres du réseau s'engagent à respecter et constitue pour chacun d'eux un socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle.

Article 1 : Définition de la médiation institutionnelle territoriale

La médiation institutionnelle territoriale est un processus structuré dans lequel le Médiateur a pour mission de faciliter la résolution des différends qui opposent les usagers des services publics à l'Administration concernée. Ce processus vise, dans toute la mesure du possible, à éviter le recours à l'institution judiciaire pour résoudre le conflit.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel doit pouvoir formuler des propositions pour améliorer les relations entre l'Administration et les usagers ainsi que le fonctionnement des services, mais aussi suggérer les modifications qu'il lui paraît opportun d'apporter à des réglementations ou à des pratiques.

Article 2 : Le Médiateur

Le Médiateur doit être une personnalité présentant les garanties nécessaires d'indépendance, d'impartialité et d'éthique dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également faire preuve de compétence et d'efficacité.

1- Impartialité et indépendance

L'impartialité du Médiateur doit pouvoir s'appuyer sur l'indépendance, il importe que la collectivité s'engage publiquement à l'assurer et à la respecter, mais aussi qu'elle prenne les dispositions nécessaires pour doter le Médiateur des moyens matériels et humains indispensables à l'exercice de sa mission. Le mandat du Médiateur doit avoir une durée déterminée, garantie et suffisante pour assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées.

L'impartialité, attachée à la fonction du Médiateur, doit être présumée à travers son cursus, son expérience et sa personnalité.

2- Compétence et efficacité

Le Médiateur est choisi pour ses qualités humaines, notamment d'écoute, et pour sa compétence. Il justifie d'une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation.

Il s'engage à actualiser et perfectionner ses connaissances par une formation continue dans le cadre du réseau.

Le Médiateur s'engage, par ailleurs, à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Article 3 : Le processus de médiation

1- Information et communication

Les citoyens sont informés par les collectivités territoriales de l'existence du Médiateur, de son rôle, de son champ de compétence, des modalités de sa saisine, et de ses pouvoirs.

Cette information est largement diffusée par voie de presse, affichage, et sur le site des collectivités territoriales concernées ainsi que sur le site propre du Médiateur s'il en dispose.

Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception. Dans le courrier d'accusé de réception, le Médiateur informe le requérant sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de lui faire perdre ses droits d'ester en justice.

2- Gratuité

Le recours au Médiateur est gratuit.

3- Confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de la médiation.

4- Déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables auprès du service concerné, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait génératrice, ou sur l'existence d'une décision de justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par écrit.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le médiateur conduit avec diligence la médiation dans les meilleurs délais. Celle-ci est menée de manière contradictoire et écrite.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'informations lui permettant d'instruire le litige. En cas de refus du requérant, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation.

Le Médiateur est tenu informé des suites données à son action de médiation.

Le Médiateur ne peut remettre en cause une décision de justice.

5 - Fin de la médiation

La médiation s'achève lorsque le Médiateur notifie par écrit au requérant ses conclusions qui s'analysent soit en une solution donnant satisfaction en totalité ou partiellement à sa demande, soit en un rejet parce qu'il n'a été constaté aucun dysfonctionnement de l'administration concernée et que les conséquences n'ont pas engendré d'iniquité particulière.

Le Médiateur peut mettre fin à la procédure lorsqu'il constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Article 4 : Rapport annuel et propositions de réforme du Médiateur

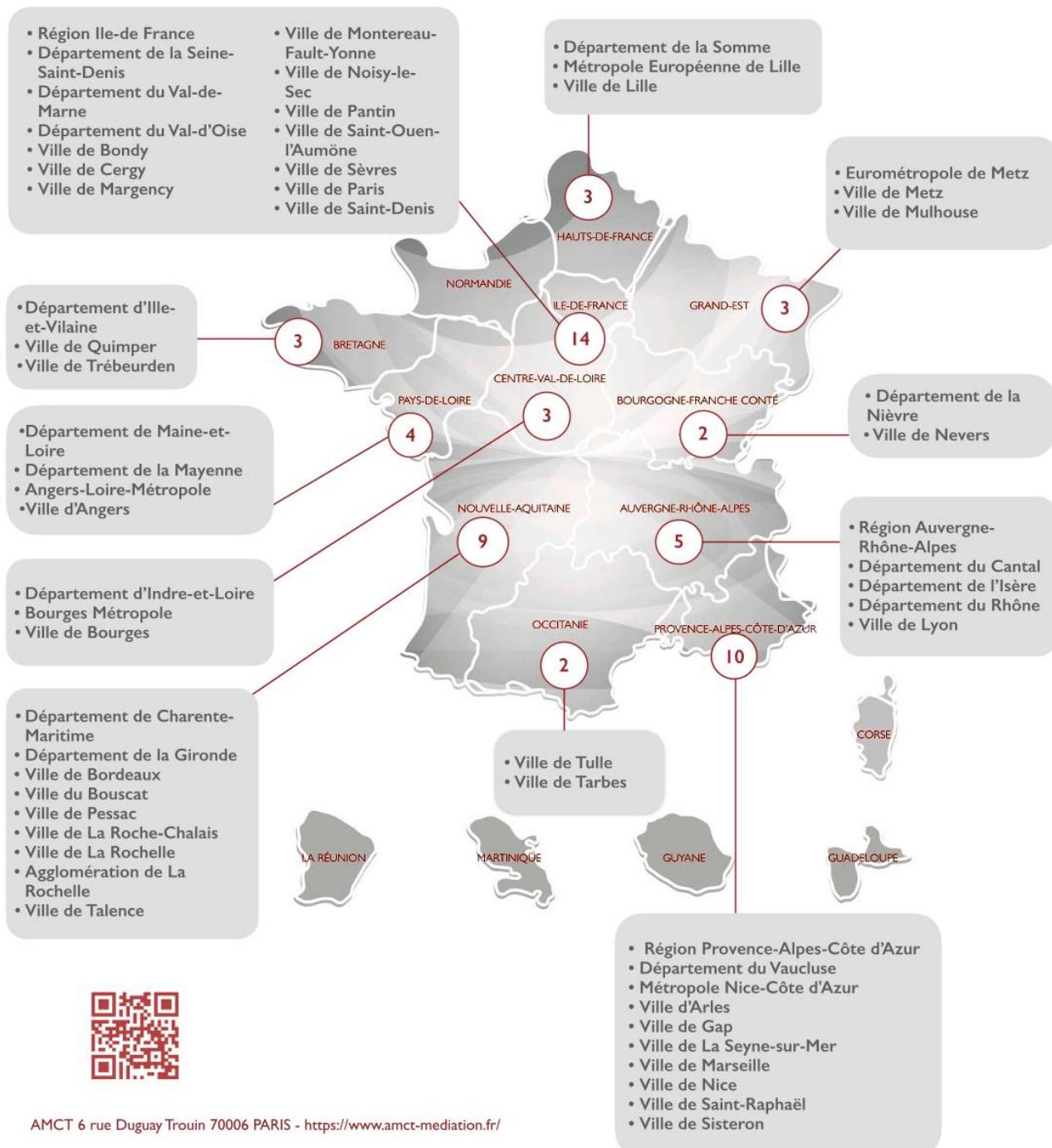
Chaque année le Médiateur établit un rapport qu'il remet à l'autorité de nomination et qui est rendu public.

Ce rapport comporte notamment une analyse des saisines et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année ainsi que le cadre dans lequel le Médiateur a pu exercer ses fonctions.

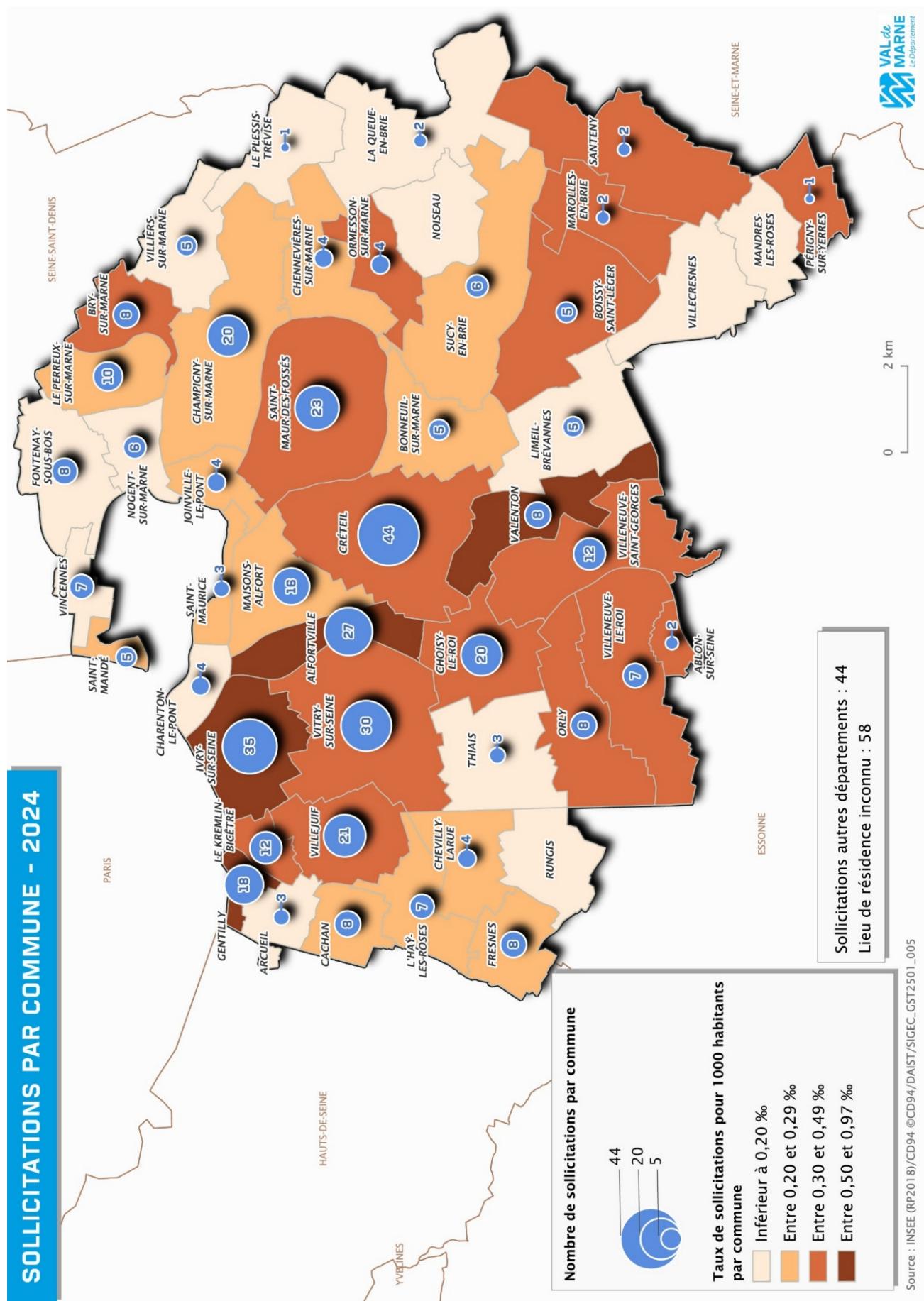
Le rapport fait également apparaître les propositions d'amélioration qu'il paraît opportun au Médiateur de formuler pour obtenir une meilleure qualité des services rendus aux usagers et pour prévenir le renouvellement de certains litiges ou significatifs.

Répartition géographique des Médiateurs des collectivités territoriales

33 Villes, 15 Départements, 6 intercommunalités, 3 Régions



Annexe 3 – CARTOGRAPHIE DES SOLICITATIONS



Lieu de résidence des usagers en 2024

Commune	Nombre de Sollicitations
Autre Dpt	44
Inconnu	58
Ablon-sur-Seine	2
Alfortville	27
Arcueil	3
Boissy-Saint-Léger	5
Bonneuil-sur-Marne	5
Bry-sur-Marne	8
Cachan	8
Champigny-sur-Marne	20
Charenton-le-Pont	4
Chennevières-sur-Marne	4
Chevilly-Larue	4
Choisy-le-Roi	20
Créteil	44
Fontenay-sous-Bois	8
Fresnes	8
Gentilly	18
Ivry-sur-Seine	35
Joinville-le-Pont	4
La Queue-en-Brie	2
Le Kremlin-Bicêtre	12
Le Perreux-sur-Marne	10
Le Plessis-Trévise	1
L'Haÿ-les-Roses	7
Limeil-Brévannes	5
Maisons-Alfort	16
Mandres-les-Roses	0
Marolles-en-Brie	2
Nogent-sur-Marne	6
Noiseau	0
Orly	8
Ormesson-sur-Marne	4
Périgny	1

Rungis	0
Saint-Mandé	5
Saint-Maur-des-Fossés	23
Saint-Maurice	3
Santeny	2
Sucy-en-Brie	6
Thiais	3
Valenton	8
Villecresnes	0
Villejuif	21
Villeneuve-le-Roi	7
Villeneuve-Saint-Georges	12
Villiers-sur-Marne	5
Vincennes	7
Vitry-sur-Seine	30
Total	535

Annexe 4 - QUELQUES TÉMOIGNAGES D'USAGERS

Il s'agit de la stricte reprise des textes des mails reçus à la Médiation.

**Merci aux personnes qui ont bien voulu partager leur témoignage.
Leur confiance nous honore et nous oblige.**

Sollicitations relevant du Département :

✓ **Sollicitation concernant des personnes en situation de handicap :**

M. M : « Je vous remercie de votre intervention auprès de la MDPH qui a permis de résoudre le différend concernant la PCH. Je vous souhaite toujours autant de réussite dans vos médiations ! »

Mme R : « Votre intervention nous a été très utile car il est difficile de faire valoir nos droits, d'obtenir des informations. »

M. M. : « Merci pour votre courriel m'informant du Forum de la Maison du Handicap. Ma visite a été très fructueuse, notamment grâce aux conseils de CAP Emploi qui m'ont grandement aidé. Je vous remercie sincèrement pour votre aide et votre soutien aux personnes en situation de handicap. Je vous tiendrai informée de l'avancement de ma situation dans les prochaines semaines. »

Mme C : pour le renouvellement d'AAH « Votre intervention nous a donné de l'espoir et nous vous en remercions grandement. »

Mme B : droit PCH suspendu « Je suis à chaque fois très contente de vos interventions !! Efficacité et professionnalisme, votre service a vraiment sa place au sein du département pour débloquer des situations difficiles. Continuer ainsi ! »

Mme Q : refus dossier MDPH : « Je vous remercie infiniment d'après pris le temps d'étudier ma demande et d'y répondre rapidement. Je vais suivre vos conseils concernant la Mdph et je vais refaire une demande plus détaillée d'ici la fin d'année. »

Mme B par délégué de la Défenseure des Droits : « *Changement de décision pour l'octroi CMI : Je vous remercie pour l'issue positive de cette médiation qui a abouti à une révision de la position de la Direction de l'Autonomie sur la demande de Mme. »*

Déléguée de la Défenseure des Droits : réédition carte CMI « *Je vous remercie infiniment pour le traitement de ce dossier. Nous sommes tellement frustrés, nous les délégués, de l'absence de réponse de certains de nos interlocuteurs, que cela nous met du baume au cœur d'obtenir une réponse positive »* ☺

Mme M. : expérimentation médiation pour les requêtes déposées au TA suite refus CMI stationnement :

« *Je suis bien contente que l'intérêt que vous portez sur mon dossier et je trouve ça très intéressant et utile, et si j'ai la moindre question ou réponse de la part de la mdph je vous tiens informer. »*

M. B. : « *Je vous remercie pour votre retour et les informations détaillées que vous m'avez transmises concernant l'état d'avancement de mon dossier auprès de la MDPH. Je confirme que les informations que vous avez communiquées sont utiles et que votre intervention m'a permis de mieux comprendre le processus et les étapes à venir. »*

M. D : difficultés AAH et CMI. « *Je vous remercie pour le retour et vous informe et confirme le paiement AAH ainsi que la réception de mes deux cartes CMI. Pour mes 7 mois non payé ils m'ont versé 4500 €. Je vous remercie infiniment ainsi que toute votre équipe pour votre disponibilité et votre accompagnement; je manque de mots pour exprimer ma reconnaissance envers vous. »*

M. M. : refus de carte CMI stationnement. « *Je tenais à vous adresser ce message pour vous faire part de ma reconnaissance quant au traitement de mon dossier par **Mme Mouchrik**, collaboratrice de votre équipe. Bien que la MDPH n'ait pas encore résolu favorablement ma demande de renouvellement de carte de stationnement handicapée, je souhaite souligner la qualité exceptionnelle du travail de Mme Mouchrik. Elle a fait preuve d'un grand professionnalisme, d'une rapidité d'action, ainsi que d'une approche profondément humaine et agréable tout au long du traitement de mon dossier. Son soutien a été précieux dans une situation difficile, et je tenais à la remercier à travers vous pour son engagement et son sérieux. Je vous remercie également pour l'attention portée à mon dossier et reste à votre disposition pour tout complément d'information ».*

✓ Sollicitation concernant des personnes âgées :

Mme S : versement APA : « *Je vous remercie vivement pour votre intervention rapide car j'ai enfin pu avoir des réponses claires et un paiement pour notre prestataire. »*

Mme T : difficultés versement à établissement : « *Je vous remercie infiniment de votre réactivité et de votre intervention sur le dossier de ma mère. Même si, à ce jour, la situation n'est pas réglée, je suis cependant de nouveau en lien direct avec le service et une gestionnaire réétudie le dossier depuis le début. »*

Mme T : demande de précisions sur APA à domicile : « *Un grand merci ; c'est exactement le type de mail que j'attendais, clair et précis. Il me reste à rechercher ces éléments indiqués en "archéologie", mais au moins je comprends les décalages et les sommes de charges qui apparaissaient très obscures dans leurs versements. Belle journée »*

M. D. : demande d'état notarié : « *L'intervention a été utile à 2 reprises même si la première (démarche de mai) n'avait pas permis d'aboutir. Néanmoins, je trouve fort dommage que les services fassent « le mort » quand ils sont en difficulté. Cela fait perdre du temps à tout le monde. Je vous remercie de vos deux interventions. »*

✓ Sollicitations concernant l'allocation RSA et le travail social :

Mme H : « *Je tenais à vous remercier pour votre intervention en vue de la résolution de mon dossier. En effet, j'ai reçu récemment par RAR une remise conséquente des dettes "dues" à la CAF ramenant le solde final de ce que je dois à environ 450 euros et je suis consciente que vous avez défendu au mieux mes intérêts. »*

M. M : dette RSA/usurpation d'identité : « Votre intervention nous a été très utile. En commentaire, je souhaite dès à présent souligner un élément de votre mail qui me semble essentiel : les excuses que vous présentez au nom de la collectivité. Vous n'imaginez pas le bien qu'elles font. Venant de l'administration, ce type de phrase ne coûte rien, mais a plus de valeur que beaucoup d'autres. »

Mme B. : difficultés avec un agent départemental : « Je vous remercie de prendre en charge ma requête. J'ai appelé le département pour expliquer ma situation et après m'avoir écouté, mon interlocuteur m'a proposé de transférer l'appel au service Médiation. Ce que j'ai accepté. Les conseils qui m'ont été donnés m'ont été très utiles, comme la bienveillance et l'intérêt que l'on m'a porté. Merci infiniment »

Mme A. : difficulté avec un accompagnement social : « Je reviens vers vous afin de vous remercier pour votre intervention car cela m'a permis d'avoir un échange utile concernant le dysfonctionnement et les difficultés rencontrés au sein de l'EDS. J'ai été écouté attentivement par la responsable de territoire très compréhensive, qui m'a également laissé ses coordonnées si besoin. J'ai été satisfaite de l'échange et je suis en attente d'être recontacté par l'assistante sociale itinérante, en espérant un rendez-vous rapide pour finaliser le traitement de mon dossier. Je vous remercie infiniment, Mme ROUSSEL-BRUN, pour votre disponibilité à traiter mon affaire rapidement et pour votre efficacité et professionnalisme. »

Déléguée de la Défenseure des Droits : différend avec France Travail et besoin accompagnement social pour usager : « Merci beaucoup pour votre réponse très rapide, à laquelle je suis d'autant plus sensible que je sais combien vous êtes débordée de demandes. »

✓ **Sollicitations concernant les Cartes Améthystes (avant changement du dispositif) :**

Mme G : difficulté avec paiement Carte Améthyste : « Je vous remercie pour votre intervention et surtout pour sa rapidité. Le chef de service m'a appelé et a réglé le problème. Je vais pouvoir accéder aux transports avec le pass Navigo. J'apprécie cette aide du département qui me permet de me déplacer sans contrainte financière. J'apprécie aussi de pouvoir avoir recours à une personne comme vous. Les personnes de mon âge sont suspectées de perdre la tête. C'est l'impression que j'ai eue quand j'ai parlé à la gestionnaire. La plupart ne font pas de recours, c'est compliqué et elles ne savent pas forcément à qui s'adresser. Un peu de considérations pour elles, ce serait tellement mieux. »

M. L : « Le site est particulièrement non ergonomique et singulièrement difficile à gérer ; pourtant je ne suis pas un néophyte en informatique, j'imagine donc toutes les difficultés pour les usagers "lambda". Peut-être cela est-il fait exprès pour dissuader les demandeurs ! De très sérieux actes de progrès de simplification et d'explicitations à réaliser pour l'ensemble du site. Bon courage ! »

✓ **Questions sur une évaluation enfance : Mme B. :** « Je vous remercie de votre réponse qui m'est très utile et de votre réactivité. J'ai trouvé votre contact sur le site du département du Val de Marne. »

Sollicitations relevant d'une autre administration :

Problème versement retraite CNAV :

M. H : « Ce courriel pour vous remercier ainsi que votre collaboratrice de votre intervention auprès du médiateur de la CNAV. Et vous indiquer que la CNAV a procédé à la régularisation de ma situation vendredi dernier (après des mois d'attente). »

M. H : « Je tiens, une nouvelle fois à vous réitérer mes remerciements pour votre implication dans la gestion de mon litige avec la CNAV. En ce qui concerne le versement reçu début janvier, il était d'un montant légèrement supérieur à 6.400 euros correspondant à 6 mois de pension nette. »

M. T : « Je tenais à vous remercier du fond du cœur ce matin, ma situation a été régularisé, je viens en suis très connaissant à vous personnellement et à vos services. Vous êtes un exemple de dévouement et d'humanité. »

Mme Q. : litige avec son bailleur

« Je vous remercie pour votre retour. J'ai pris un RDV avec l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) cette semaine pour pouvoir faire mon dossier. Comme je n'ai pas de moyen de payer un avocat. »

M.D : France Travail

« France Travail à pris le temps de comprendre l'erreur qu'il avait faite depuis le début dans mon dossier. En un clic sur mon dossier c'était réglé. Depuis j'ai reçu le virement pour les 4 mois d'allocation chômage qui ne m'avait pas été versé (à peu près 11.000€). Encore un grand merci ».

MEDIATION DEPARTEMENTALE

23/06/2025

